# Tweede Kamer der Staten-Generaal

**2**

Vergaderjaar 2015–2016

**Aanhangsel van de Handelingen**


**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 529

Vragen van de leden **Kerstens** en **Otwin van Dijk** (beiden PvdA) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *declaratieproblemen tolken gebarentaal* (ingezonden 1 oktober 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Klijnsma** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 10 november 2015).

Vraag 1
Kent u het bericht «Doventolken op zwart zaad door UWV»?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Waarom is gekozen voor een nieuw declaratiesysteem voor de uren van tolken Nederlandse gebarentaal? Wat is het voordeel voor doven van het nieuwe systeem ten opzichte van het oude?

Antwoord 2
UWV richt een nieuw proces in voor de inkoop van re-integratietrajecten en voorzieningen, waaronder de tolkvoorziening voor mensen met een auditieve beperking. UWV vindt dit van belang omdat het voormalige proces niet meer voldeed aan de voorwaarden van een moderne bedrijfsvoering en daarbij gehanteerde beginselen van functiescheiding en leveranciersmanagement. In dit nieuwe gecentraliseerde proces worden de hoofdfuncties (aanvragen, beslissen, inkopen en betalen) nieuw vormgegeven en verder geautomatiseerd. Bij dit systeem worden de declaraties en facturen digitaal ingediend en geautomatiseerd betaald.

Vraag 3
Waarom zijn doven laat op de hoogte gebracht van het nieuwe systeem? Waarom is niet gekozen voor het zo lang mogelijk dubbel gebruiken van het oude en nieuwe systeem naast elkaar, zodat doven konden wennen aan het nieuwe systeem?

[1] AD, 30 september, Doventolken op zwart zaad door UWV, declaratieproblemen

ah-tk-20152016-529
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

Antwoord 3
De klanten met een auditieve beperking zijn niet op de hoogte gebracht van het nieuwe systeem, omdat zij de declaraties niet indienen maar de tolken. De tolken die de declaraties indienen zijn via de brancheorganisaties op de hoogte gebracht. Deze informatie is echter in een laat stadium verstrekt. Verder bleek dat niet alle tolken bij een brancheorganisatie zijn aangesloten, zodat de informatie een deel van hen niet heeft bereikt.
Hierdoor zijn declaraties niet in het juiste systeem terecht gekomen. Ook zijn door de overschakeling op het nieuwe proces betalingsachterstanden opgetreden.
Zodra UWV geconfronteerd werd met de betalingsproblemen, is een team geformeerd om deze facturen alsnog betaalbaar te stellen. Tot en met 9 oktober zijn er 2400 facturen achterhaald die verkeerd terecht waren gekomen. Deze zijn zo spoedig mogelijk door UWV betaald. Facturen die na die datum zijn ontvangen, zijn binnen de regulier betalingstermijn betaald. Daarnaast heeft UWV het oude proces van declaratie en betaling van de tolken voorlopig hersteld. De Nederlandse beroepsvereniging tolken gebarentaal (NBTG) is op 7 oktober 2015 hierover geïnformeerd. Ook heeft UWV een centraal e-mailadres geopend waar door de tolken vragen gesteld kunnen worden over hun declaratie en is het callcenter van UWV over dit onderwerp geïnformeerd. Verder wordt hierover informatie gegeven op de website van UWV.
In de komende periode zal UWV onderzoeken hoe het proces voor de vergoeding van de tolk gebarentaal kan worden heringericht zodat dit ook goed bruikbaar is voor de tolkvoorziening.
De uitkomsten daarvan worden gedeeld met het Dovenschap.

Vraag 4
Deelt u de mening dat juist in de communicatie met doven zorgvuldigheid moet worden betracht, omdat communicatie met horenden een van de grote uitdagingen is die voort komt uit hun doof zijn? Hoe voorkomt u dat doven in de toekomst weer met zulke plotselinge veranderingen worden geconfronteerd?

Antwoord 4
Het is van belang dat de communicatie met mensen met een auditieve beperking, zorgvuldig is in de zin dat voor hen relevante informatie goed toegankelijk is. Voor wat betreft de communicatie vanuit het UWV zal dit in de toekomst een aandachtspunt zijn.

Vraag 5
Hoe kan het dat het Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen (UWV), na jarenlange ervaring met doven als gebruikers, doven nog altijd aanraadt het UWV te bellen als er wat is? Hoe voorkomt u dat in de toekomst weer zo met doven gecommuniceerd wordt?

Antwoord 5
UWV heeft aangegeven het te betreuren dat het mensen met een auditieve beperking heeft aangeraden met UWV te bellen. Voorzover het de betalingsachterstanden van tolken gebarentaal betrof is er vermoedelijk vanuit gegaan dat het ging om contacten met tolken die wel horende zijn.
Toen UWV wist van de betalingsproblemen, heeft UWV onmiddellijk een centraal e-mailadres voor vragen beschikbaar gesteld voor zowel tolken als mensen met een auditieve beperking. UWV zal er alert op blijven dat in het vervolg ook mensen met een auditieve beperking op een voor hen toegankelijke manier kunnen communiceren met UWV.

Vraag 6
Klopt het dat in september minder declaraties zijn ingediend? Kunt u de aantallen declaraties met de Kamer delen?

Antwoord 6
UWV behandelt op maandbasis vele honderden declaraties. Omwille van een snelle uitbetaling betaalt UWV de facturen eerst uit en worden deze pas op een later moment gecategoriseerd naar type voorziening. Om die reden zijn op dit moment geen cijfers te geven over aantallen declaraties in september.

Vraag 7
Bent u bereid het UWV opdracht te geven declaraties op de oude wijze te blijven behandelen, totdat goed met doven gecommuniceerd is over het nieuwe systeem? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7
In het antwoord op vraag 3 is vermeld dat UWV inmiddels heeft besloten de declaraties voorlopig op de oude wijze te blijven behandelen en met de betrokken organisaties zal worden overlegd over het in de toekomst te gebruiken systeem.

Vraag 8
Bent u bereid te verkennen of de tolkuren voor werk en onderwijs ook via een onafhankelijke partij geadministreerd kunnen worden, zoals de VNG voor tolkuren voor prive situaties doet? Bent u bereid te verkennen of dit dezelfde partij zou kunnen zijn die de VNG gekozen heeft, zodat doven nog maar bij één loket terecht hoeven voor hun tolkuren?

Antwoord 8
In een brief van 16 juni 2015[2] heeft de Staatssecretaris van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) uw Kamer geïnformeerd over een gesprek dat op 8 juli jl. zou plaats vinden met de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG) en het Dovenschap naar aanleiding van een brief van deze organisaties van 3 april 2015. In deze brief doen deze organisaties een voorstel voor een herziening van de tolkvoorziening. Uitkomst van het overleg is dat er in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), het Ministerie van VWS en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een onderzoek wordt gestart. Zoals toegezegd in de brief van 16 juni zal uw Kamer hierover nader worden geïnformeerd. Indien de organisatie van het administreren van de tolkuren voor werk en onderwijs als een knelpunt wordt ervaren door de belanghebbende partijen, kan dit onderdeel uitmaken van dit onderzoek.

Vraag 9
Deelt u de mening dat «doventolk» geen juiste benaming is, en de overheid en media «tolk Nederlandse gebarentaal» of desnoods «tolk gebarentaal» zouden moeten gebruiken? Op welke manier gaat u dit bevorderen?

Antwoord 9
UWV hanteert de term «doventolk» als verzamelnaam voor de te onderscheiden voorzieningen «tolk gebarentaal» en «schrijftolk». Vanuit het oogpunt van een effectieve communicatie is het gebruik van deze compacte benaming begrijpelijk. Anderzijds wordt daardoor niet de beoogde inhoud van die term letterlijk tot uitdrukking gebracht. De term «tolk voor mensen met een auditieve beperking» zou dan passender zijn.

---

[2] nds-tk-2015D23017